(ख) क्या इन मामलों के शीघ्र निपटान के लिए कोई विशेष योजना तैयार की गई है;

(ग) सर्वाधिक शिकायतों वाले विभागों या क्षेत्रों के नाम क्या हैं; और

(घ) पेंशन प्राप्तकर्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए सरकार क्या कार्यवाही कर रही है?

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय में राज्य मंत्री तथा वित्त मंत्रालय (बैंकिंग, राजस्व तथा बीमा) में राज्य मंत्री (श्री कादम्बूर एम० आर० जनार्दनन): (क) इस विभाग के लोक शिकायत प्रभाग में वर्ष 1997 और 1998 के दौरान कुल 10486 शिकायतें प्राप्त हुई थीं। इनमें से 9780 शिकायतों का निपटान कर दिया गया था।

(ख) इस मंत्रालय में प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग ने एक विकेन्द्रीकृत शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया है और प्रत्येक मंत्रालय/विभाग में एक वरिष्ठ अधिकारी को आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र का प्रभारी अधिकारी नामित किया है। यह नामित अधिकारी अपने मंत्रालय/विभाग और उसके नियंत्रणाधीन कार्यालयों में शिकायतों के शीघ्र निपटान पर निगरानी रखने के लिए जिम्मेवार होता है। शिकायतों की पावती भेजने और उनके अंतिम निपटान के लिए समय-सीमाएं निर्धारित करने हेतु अनुदेश जारी किए गये हैं। शिकायतों के निपटान पर निगरानी रखने हेतु मंत्रालय/विभागों को सलाह दी गई है कि वे इन शिकायतों की तिमाही रूप से समीक्षा करें और उनके शीघ्र निवारण के लिए कार्रवाई करें। प्रगति की समीक्षा करने के लिए प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा कुछ चुने हुये मंत्रालयों/विभागों के लोक शिकायत निदेशकों के साथ तिमाही बैठकें भी की जाती हैं। मंत्रालयों/विभागों के आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र की कार्य-प्रणाली की भी समय-समय पर समीक्षा की जाती है और लोक शिकायतों के निवारण में इसकी प्रभावकारिता के बारे में अनुदेश जारी किये जाते हैं। इस आशय के अनुदेश भी जारी किये गये हैं कि जहां किसी शिकायत याचिका को रद्द किया जाना हो वहां उसका उचित उत्तर दिया जाए। केन्द्रीय सरकार के मंत्रालयों और विभागों में शिकायतों के संचालन से संबंधित सांख्यिकीय आंकड़े पर निगरानी रखने के लिए एक समान साफ्टवेयर विकसित किया गया है और यह साफ्टवेयर प्रचालन में लाये जाने की प्रक्रिया में है।

(ग) वर्ष 1997 में प्राप्त शिकायतों के विश्लेषण के अनुसार रक्षा, पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस, केन्द्रीय प्रत्यक्ष कर बोर्ड, कंपनी कार्य विभाग तथा शिक्षा विभाग की (अवरोही क्रम में) सबसे अधिक शिकायतों वाले मंत्रालय विभाग/कार्यालयों के रूप में पाया गया था।

(घ) विभिन्न सेवा-निवृत्ति संबंधी लाभों के स्वीकृत न किये जाने अथवा स्वीकृति/अदायगी में विलंब होने या इनकी गलत गणना किये जाने से संबंधित शिकायतें, निवारण हेतु तथा याचिकादाता को सीधे उत्तर भेजने के लिए संबंधित मंत्रालयों/विभागों/राज्य सरकारों को भेज दी जाती है। नये लाभों की मांग अथवा पेंशन नियमों के प्रावधानों में संशोधन करने के बारे में प्राप्त अभ्यावेदनों की, संबंधित विभाग के साथ सलाह-मशविरा करके इस मंत्रालय में जांच की जाती है और निर्णय लिया जाता है। मंत्रालयों/विभागों से यह अनुरोध भी किया गया है कि वे पेंशन-भोगियों के अभ्यावेदनों/शिकायतों के निपटान पर निगरानी रखने के लिये एक वरिष्ठ अधिकारी निर्दिष्ट करें। पेंशन-भोगियों की शिकायतों से संबंधित कार्य का कंप्यूटरीकरण कर दिया गया है और उनकी याचिकाओं की पावती भेजी जाती है। याचिकादाता किसी भी शिकायत/सहायता के लिए व्यक्तिगत रूप में मंत्रालय के अधिकारियों से भी मिल सकता है।

Transfer of Blocks to MNCs from ONGC

1781. SHRI C. RAMACHANDRAIAH: Will the Minister of PETROLEUM AND NATURAL GAS be pleased to state:

(a) whether it is a fact that Government have decided to offer more promising oil fields to multi-nationals;

(b) whether it is a fact that some blocks allotted to ONGC may be made available to foreign oil MNCs;

(c) if so, what are the blocks now proposed to be transferred or offered to MNCs;

(d) whether ONGC is unable to do justice to the areas selected by it; and

(e) the steps proposed to review the existing policy?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF PETROLEUM AND NATURAL GAS (SHRI SANTOSH

KUMAR GANGWAR): (a) to (c) Of the 48 blocks offered for bidding under NELP, 20 offshore blocks and 4 onland blocks were earlier held by ONGC under PEL. These blocks were offered under NELP after ONGC relinquished these areas.

Blocks allotted to ONGC cannot be made available to any other company as long as ONGC holds PEL.

(d) No, Sir. ONGC has a plan to carry out exploration work in all the blocks allotted to it.

(e) Under the New Exploration Licensing Policy, a level playing field has been provided for the private as well as public sector companies.

Import of Crude Oil and Petroleum products

1782. SHRI PARMESHWAR KUMAR AGARWALLA: Will the Minister of PETROLEUM AND NATURAL GAS be pleased to state:

(a) what were the total imports of crude oil and petroleum products in 1997-1998 and in 1998-99;

(b) what is the demand of petroleum products projected for 1999-2000 and 2000-2001;

(c) how much of it is likely to be met through indigenous production and imports; and

(d) whether there is any proposal to export petrol and Naphtha in the next year or two?

THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF PETROLEUM AND NATURAL GAS (SHRI SANTOSH KUMAR GANGWAR): (a) The quantity of crude oil and petroleum products imported during 1997-98 and 1998-99 is as under:—

Qty. Million tonnes

Item	1997-98	1998-99* (April—December)
Crude Oil	34.494	29.506
Petroleum Products	19.530	14.146

*Provisional

(b) A per IX Five Year Plan (1997-2002) document, the projected demand of Petroleum Products for 1999-2000 and 2000-2001 are likely to be 93.67 MMT and 99.07 MMT respectively.

(c) As per IX Plan sub-group on refining, the percentage of demand that is expected to be met by indigenous production and imports are given below:—

	1999-2000	2000-2001
Percentage demand to be met by indigenous production	88.7	81.7
Percentage demand likely to be met through imports	11.3	18.3

(d) The export of petrol and Naphtha in the next year or two would inter alia, depend upon the overall demand and supply position in the country and the prevailing market conditions.

Refining Capacity in the Country

1783. SHRI SANTOSH BAGRODIA: Will the Minister of PETROLEUM AND NATURAL GAS be pleased to state:

(a) whether Government have any plan to increase refining capacity in the country during the current year either by public sector private sector or joint sector Refineries;